

四、顧客與市場發展

對於顧客與市場發展，本校從蒐集市場資訊、分析市場及顧客需求、建構優質環境、建立有效評核制度、依據評核結果追蹤修正，建置一套完整之規劃、執行、評估和檢討系統，以利發展本校與所有內外部顧客連結與管理。

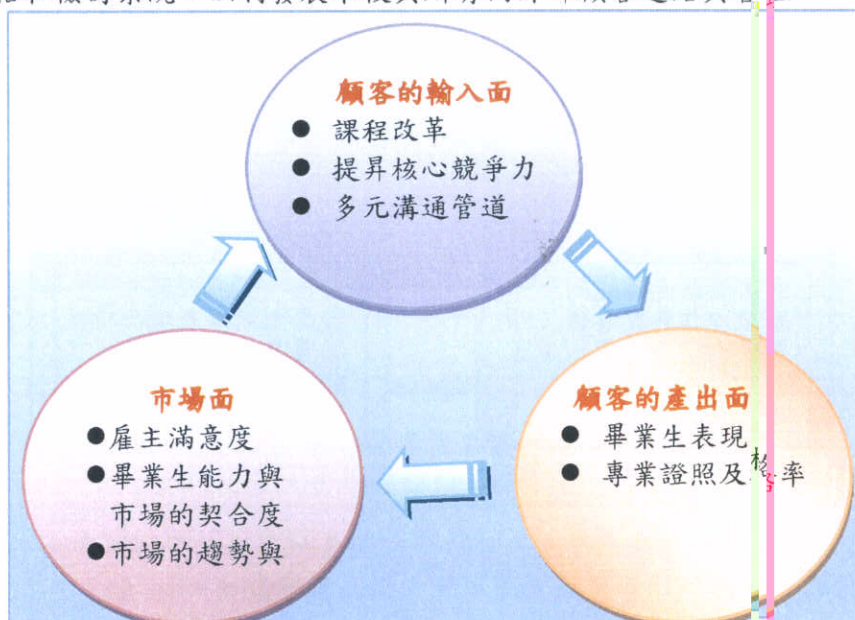


圖 3.4.1 顧客與市場發展結構圖

表 3.4.1 顧客與市場發展採用之策略與方針

標號	審查項目	策略	方針
4.1	產品與市場策略	1. 發展多元化與國際接軌	1. 醫學人文並重、推動品格教育 2. 專業通識融滲、活化多元教學 3. 獎助海外參訪 4. 致力國際醫療
		2. 人才優質化與典範並肩	1. 強化核心能力、提升畢業表現 2. 落實雙語教學、提昇競爭實力 3. 強化適能課程
4.2	顧客與商情管理	學習永續化與趨勢同步	1. 開設遠距課程、建立終身學習 2. 建置領域學程、符合社會脈動 3. 推動多元領域
4.3	顧客關係管理	制度前瞻化與卓越看齊	1. 落實教師評鑑、提升教師素質 2. 持續課程改革、改善教材品質

4.1 產品（服務）與市場策略

4.1.1 多元發展，領先趨勢

為培育兼具人文關懷、社會服務熱忱及國際觀之專業醫事人員，在教導學生

醫學專業知識之外，同時重視博雅教育，回歸以人為本的教學，強調「專業通識化·通識專業化」，鼓勵學生藉由參與課外活動，培養團隊精神、激發創意、從服務中學習，並厚植人文素養。

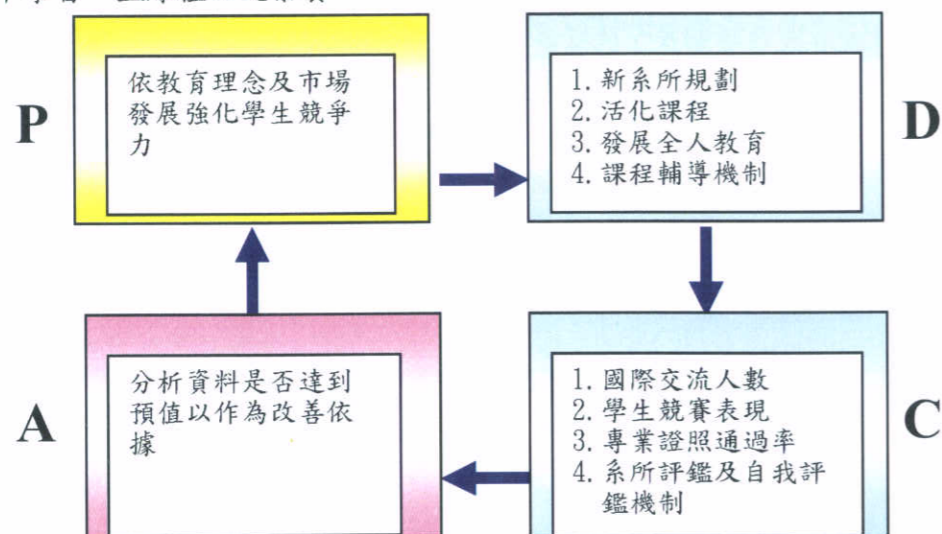


圖 3.4.2 提昇學生核心競爭力之 PDCA 圖

(一)市場發展策略：因應未來學生人口數遽減及其他市場之不利因素，本校採取多項配套措施，運用內外部整體資源系統，提高競爭力。

1.系所創新與規劃

評估未來醫療保健市場及人口年齡結構的趨勢，作為創新系所之設計，例如自 96 學年度起創辦老人護理暨管理學系及牙體技術學系，以培養老人健康照護暨管理雙重知能及牙體技術之專業人才。在科技整合的時代，藉由活化系所再造系所組織，使系所發展符合市場需求，例如完成研究所整併，讓研究生依入學後之發展與興趣，更有彈性的選擇論文研究。

2.活化課程、多元學習

本校定期檢討課程，藉以結合理論與實務課程所需，且各系所開課多元化，除了紮實的基礎課程及專業課程外，也有符合時代需求的選修課程。本校在獲得教學卓越計畫挹注後，積極導入即時反饋教學系統、六維虛擬情境教學系統，提昇學生學習興趣；建置多元臨床示範教學中心、多媒體學生自學中心，使整體教學環境更臻完善；藉由教學評量與學習助理機制，不斷改善師生之教與學內涵，進而建立有效之回饋機制，充分落實本校結合醫學科技與人文教育之理想。

3.促進國際交流，拓寬國際視野

在教學方面，本校提出「學海飛颺計畫」、「教學相長」語文課程提昇專案、「學生外語能力提昇專案」、「外語永續學習與教材出版」等計畫，以建構數位化網路學習平台與國際化學習環境，加強校內與國際間之專業課程學習，促進本校教學與研究達到國際化水準，並全面推動全英文課程，例如「文學帝國與醫學想像」、「國際傷害防治學交流特論」等課程，進而提昇學生競爭力。在招生方面，積極開拓國際市場，加強招收外國學生來台和積極參加國際教育認證，以提升整體競爭力及新生報到率。學生活動方面，鼓勵海外服務隊及各項交流活動；國際

交流方面，本校目前已與世界近五十所大學締結姊妹校並進行校際交流，透過交換學生、共同研究、雙聯學制等合約之簽訂，提升教學與研究成效。每年補助師生出國參訪、延攬外籍教師授課與專題演講、海外醫療、學生交換見習、學生海外研修等國際交流活動案件超過百件以上。

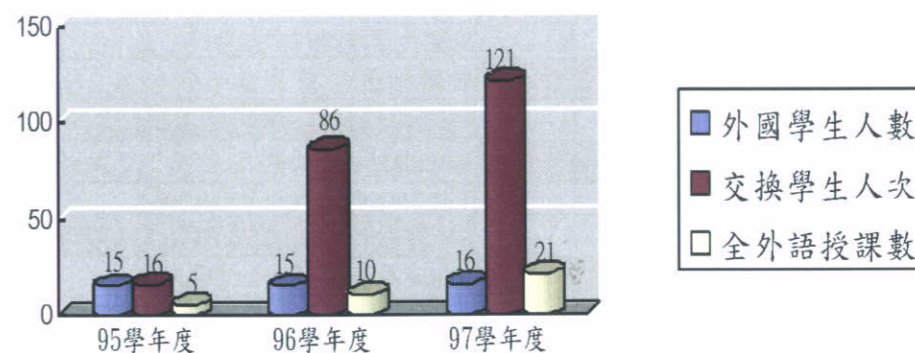


圖 3.4.3 95-97 學年度國際化推展一覽表

表 3.4.2 本校社團從事國際志工服務隊概況

學年度	隊數	志工人數	服務國家
94	1	15	馬拉威
95	2	28	南印度 karnataka 省南部流亡藏人 馬拉威
96	2	28	南印度 Bylakuppe 流亡藏人社區 馬拉威
97	2	39	南印度流亡藏人社區 史瓦濟蘭王國

表 3.4.3 臺北醫學大學姊妹校一覽表

【美國】	【日本】
University of Missouri-Kansas City	The Teikyo University, Tokyo Japan
Loma Linda University, School of Dentistry	Health Sciences University of Hokkaido
University of Washington	Tokyo Medical and Dental University
University of California, San Francisco	Nihon University
University of California, Irvine	Tohoku Fukushi University
Ohio State University	Faculty of Dentistry, Hiroshima University
AHMC HEALTHCARE, INC.	University of Tokyo
University of Texas Health Science Center at Houston	University of Tohoku
University of California at Los Angeles	Tokyo Dental College
California State University Fullerton	University Of Occupational And Environmental Health, Japan
Tufts University	Showa University
American College of Acupuncture & Oriental Medicine	Juntendo University
Hawaii University	Akita University of Nursing and Welfare
【德國】	【韓國】
Hamburg University of Music and Theatre	Konkuk University
Charite, University Medicine Serlin	Seoul National University College of Medicine



【匈牙利】	Yonsei University
University of Debrecen	【大陸】
【義大利】	香港大學
University of Florence, Italy	香港中文大學
【印尼】	北京清華大學
Universitas Pelita Harapan	北京大學醫學部
【土耳其】	杭州大學
Mustafa Kemal	【澳洲】
【捷克】	Griffith University
Palacky University	The University of Melbourne
Charles University	【波蘭】
【安提瓜】	Medical University of Lublin
University of Health Sciences Antigua	

(二)開發潛在顧客

1.成立招生專責單位

為因應多元入學方案之實施、招攬優秀新生入學，本校特於教務處下設立綜合服務組，除統籌各項招生試務工作外，並由專人負責相關資料分析、招生策略及招生專案研訂、招生宣傳等事務。

2.強化招生宣傳

推動南榮計畫、透過各類校園刊物、文宣、網頁等平面媒體進行招生宣傳、參與大學博覽會、前往各高中辦理演講、說明會等活動，解析多元入學方案及因應之道外，並介紹學校及系所特色。此外，亦辦理高中生校園參訪、寒暑期營隊等活動，提升本校之能見度。以寒暑期營隊為例，曾參加2006年及2007年寒暑期醫學營300多名學員中，其中30位考上醫學系，8位考上牙醫系，其他127位考取醫學生技相關科系。另98學年度推甄申請入學的296名學生中，其中29位曾參加過醫學營，營隊招生影響力可見一般。



圖 3.4.4 98 學年度推甄北醫之學生曾參加醫學營比例

3.獎勵優秀學生入學

除一般性獎助學金外，為提升入學新生素質，自98學年度起將推動獎勵優秀研究所新生專案，提供優秀學生學雜費全免之補助；並研擬獎勵優秀大學新生之方案，以爭取更多優秀學生。

4.1.2 人才優質化，以符合顧客與市場需求

(一)卓越教學，提昇學生核心競爭力



1.創新教材

本校於94年度起首創「案例為基礎的整合教學，簡稱C-BIT (Case-Based Integrated Teaching)」，縱向整合案例之教學，貫穿低年級(通識、人文、倫理)、中年級(基礎醫學)至高年級(臨床與應用醫學)，橫向整合各學門(基礎與臨床各科)，已完成26項教案之撰寫與運用。C-BIT以病人的之教案，整合通識、人文、倫理、基礎醫學臨床醫學及社區醫學課程，使醫學教育更具臨床相關性，使學生能及早接觸臨床實例。96年度起，配合教學卓越計畫的實施，另開發47門典範課程與20門優質課程，促使教師教材大幅革新。

2.創新學程

本校於95學年度獲得教學卓越計畫補助前，即已開設「生物醫學資訊學程」、「分子檢驗學程」、「醫學人文學程」、「生物技術學程」及「中草藥產業技術學程」等五項跨領域學程；95學年度起增設「神經科學學程」、「重症照護學程」、「預防保健暨健康促進學程」、「兒童及身心障礙病患全人醫療學程」及「健康政策與管理學程」等五項創新學程。97學年度起更與國際合作發展基金會(ICDF)合作開設「國際生醫科技與材料科學學程」與「國際醫務管理學程」二項國際學程，將跨領域學程朝向國際化發展。至98.07.31止，修習學程人數達645名，已修完學程者計42名。

3.通識博雅化

本校在教導學生醫學專業知識之外，同時重視博雅教育，回歸以人為本的教學。在這樣的理念上，自2006年起，連續四年獲得教育部教學卓越計畫補助，獲得肯定。為落實本校結合醫學科技與人文教育的理想，深化人文與通識教育，本校設有全國首創也是唯一的「醫學人文研究所」，圖書館「醫學人文圖書專區」陳列人文圖書，開設「人文通識課程」及「醫學人文課程」，更闢有「人文藝術走廊」，將人文深植生活中每一角落。

4.跨團隊學習

以跨學系整合性學習課程(Group Objective Structured Clinical Examination, GOSCE)評估學生團隊學習臨床技能，97學年度共執行3門：心肺理學檢查評估與處理(971)－醫學、護理、呼吸治療三學系；周全性老人評估(971)－醫學、護理、呼吸治療、老人護理四學系；神經學檢查評估與處理(972)－醫學、護理、呼吸治療三學系，以提昇學生面對真實病患時，實際執行臨床診斷的能力。

(二)發展全人教育，實踐學習服務理念

利用核心智能、倫理教育、課外活動及服務教育課程，以形塑學生成為具有完整面向之人格發展。以課外活動及服務教育為例，本校醫療服務隊出隊人數於全國居冠，在服務過程中學習之團隊合作、人際關係、危機處理等，均為全人教育之實踐。

(三)強健體魄，推廣適能課程

每年進行新生體適能普測，篩檢出體適能不佳之新生，進入追蹤輔導及補強機制，依照體適能檢測給予建議處方課程，共計八週，課程包含健身、皮拉提斯、瑜珈、拳擊有氧及飛輪課程(三年共計有 900 位全校師生參與，約 7200 人次)，確實輔導同學改善體適能並培養其運動習慣。

表 3.4.4 97 學年度第一學期體適能補強教學前後測比較 (n=108)

項目		平均值	標準差	前後差異	t 值
體脂肪率	前	24.10	3.94	-0.29%	0.382
	後	24.03	3.51		
BMI	前	22.93	4.61	-0.87%	1.769
	後	22.73	4.10		
體前彎	前	23.09	9.23	+11.39%	-3.805***
	後	25.72	9.41		
握力	前	27.78	8.78	+5.69%	-2.816**
	後	29.36	9.16		
腿肌力	前	183.84	90.68	+35.08%	-8.320***
	後	248.33	110.65		
仰臥起坐	前	32.70	7.24	+7.65%	-4.631***
	後	35.20	7.91		
登階指數	前	50.21	5.26	+9.94%	-5.822***
	後	55.20	9.68		
體適能總分	前	56.19	4.19	+6.42%	-5.315***
	後	59.80	5.77		

*p<.05; **p<.01; ***p<.001

4.1.3 U化校園，營造優質學習環境

(一)建構完善硬體設備

本校無線網路目前涵蓋範圍超過九成。2004 年加入資策會及國家高速網路與計算中心之「校園無線漫遊機制整合實驗與推廣計畫」，亦藉由該計畫與歐洲國際教育體系無線漫遊組織 eduroam 計畫接續，讓無線漫遊的腳步在世界各地蔓延。在教學運用上，可與其他大學校院聯合收(主)播同步遠距課程、教學課程網路直播，上課地點不踰限單一教室內、並錄製成影音教材供非同步學習。除科技化環境外，本校亦注重安全學習空間，每年提撥經費改善實驗室環安設施，近年並獲得 OHASAS18001 認證。加上學生實習前訓練最重要的臨床技能中心、多媒體自學中心、飛輪教室、高爾夫球場、多功能 SPA 等，作為教學與休閒空間，給予學生最舒適便利的學習環境。

(二)塑造多元學習平台

為提昇學習效能，課堂上運用資訊講桌(含 powercam, IRS)即時回饋學習狀況，運用北醫人知識社群(MyTMU)、線上學習平台、My2TMU教學用二代學習網、北醫互動教學網等便捷網路互動系統，可提供學生於課堂或課餘時方便存取各項教學資源與討論。另外有超過五萬人時的e-learning課程，五千多種電子全文期刊及完備的醫學資料庫，隨時線上存取，並與十餘家遠距醫院共享數位圖書館，提供豐富資源。

參考附件：1.臺北醫學大學研究所優秀新生入學獎勵作業細則

4.2 顧客與商情管理

為充分了解與掌握市場的需求與變遷，本校各院系所及行政單位持續收集市場相關資訊，並分析市場未來發展的趨勢，以作為擬訂產品策略、產品設計及傳遞作業流程的參考。

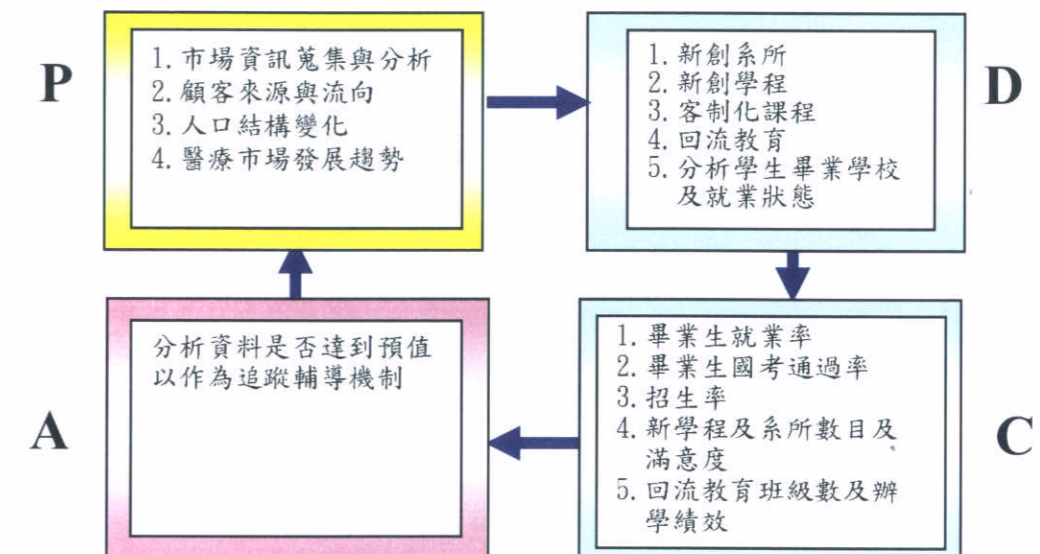


圖 3.4.5 掌握市場趨勢與課程變革之 PDCA

4.2.1 市場資料蒐集與分析

(一) 蒐集產業資訊，分析市場趨勢

面臨國內高等教育學校快速擴充及出生率逐年下降，高等教育競爭激烈，學校必須有系統的蒐集並分析運用各項資料。為掌握市場變遷，本校透過校友返校、產學界人士蒞校演講與交流活動、研習會議、教育部及考選部政策、醫療市場發展趨勢、人口結構、大專校院新創系所與招生率等面向，瞭解市場趨勢，以訂定本校發展策略。例如國內呼吸照護人口佔健保支出大宗，為提供呼吸治療專業照護人員不虞匱乏，並因應呼吸治療師法之通過，本校於 92 學年度首先成立國內第一所呼吸治療學系大學部。

(二) 追蹤顧客來源及流向

本校於大一新生入學後，即將各學生畢業高中資料彙整統計，分析學生來源，除加強定點招生宣傳活動外，亦可於選填志願前至重點高中進行宣傳，以加強招生之成效。並藉由各學系進行之畢業生流向分析調查，可瞭解本校學生畢業後於專業領域或異質領域之就業狀況，藉以修正本校教學策略與發展方向。以藥學系為例，96 學年度所佔比例最高為就業 40%，其次為繼續進修 28%，再輔以專業證照及格率全國均標為 34.67%，本校為 70%，可顯示畢業生專業技能達一定水準。另開設藥師持續教育，針對已在職之藥師提供終身學習管道。

表 3.4.5 醫學系新生畢業高中人數排序表

畢業高中人數 高至低排列	95 學年度	96 學年度	97 學年度
1	市立北一女中	市立建國高中	市立建國高中
2	市立建國高中	國立臺中一中	市立北一女中
3	國立臺中一中	市立北一女中	市立高雄高中
4	國立彰化高中	國立臺中女中	國立師大附中
5	國立嘉義高中	市立高雄高中	國立臺南一中

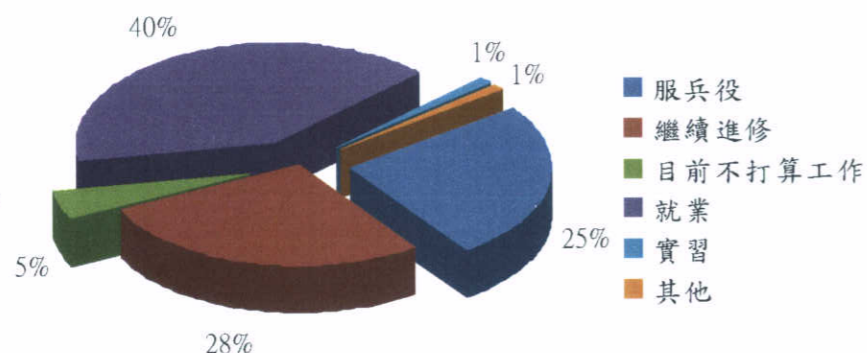


圖 3.4.6 97 學年度藥學系應屆畢業生流向統計

4.2.2 配合市場需求，強化顧客競爭力

(一) 客制化規劃

為配合市場需求，強化顧客競爭力，各學院陸續規劃各種客制化課程以供選擇。口腔醫學院方面，為加強身心障礙人士的口腔照護，並培養專業指導人員，特開辦身心障礙牙科醫療服務之醫療人員及輔助人員身心障礙牙科繼續教育訓練課程。醫學院方面，為讓學生更精進相關分子檢驗技術，亦開辦「分子檢驗學程」，以培育更多生物及醫學科技人才。藥學院方面，因應中草藥科學化、國際化日益漸增之科技人才需求，並配合教育部推動「生物技術科技教育改進計畫」之「中草藥產業技術」，亦開設「中草藥產業技術學程」，期能培養中草藥與生物技術結合之相關人才，以提昇中草藥於國際市場上之競爭力。在進修推廣教育方面，依企業需求量身訂做的課程才能符合日益求新求變的企業要求，目前已完成的課程包括了安麗公司營養學課程、美樂家公司醫學美容彩妝課程、台灣人壽

醫務管理課程、彰化秀傳醫院的現代醫務管理課程、彰濱秀傳醫院臨床藥學課程、台南市立醫院現代護理課程。

(二) 提供回流教育，鼓勵終身學習

為配合教育政策及社會發展之需求，落實終身學習之理念，本校以績優之辦學態度，豐沛之教學資源，依循「擴大建教合作及終身教育」、「關懷社區並加強社區服務」，提供社會多元化的學習進管道以嘉惠社會大眾，進而提昇國家的競爭力，近五年來除榮獲教育部校務評鑑，辦理校內外推廣教育相關業務最優單位之殊榮外，本校進修推廣部連續三年更以績優成績通過職訓局評核，承辦勞委會產業人才投資方案計劃，更是醫療相關領域大學之進修推廣教育中，全國最具規模與服務績效之單位，以提供優質精緻之多元課程。

4.3 顧客關係管理

為提供良好之顧客服務，與強化顧客關係管理，本校以現有架構為基礎，設立專責服務單位、客戶滿意度、暢通顧客申訴管道。

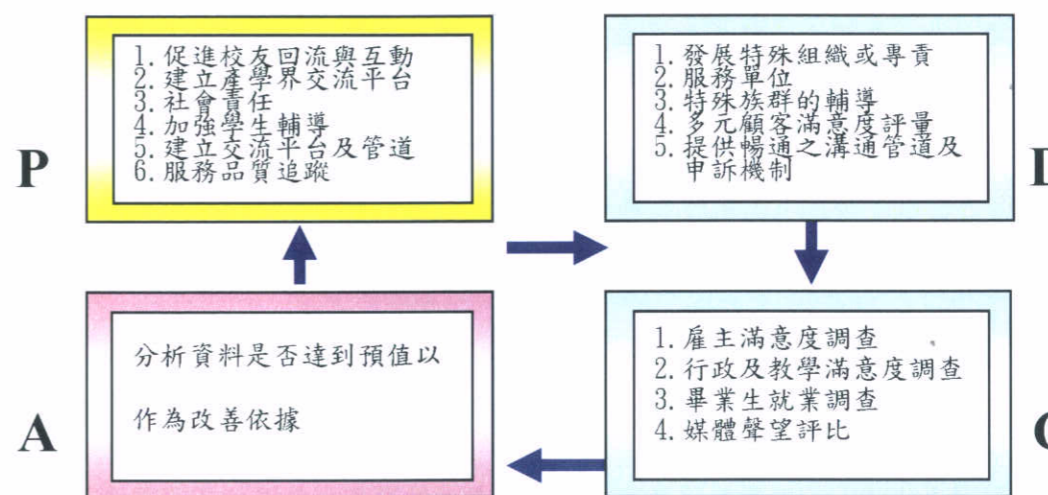


圖 3.4.7 顧客關係管理之 PDCA 圖

4.3.1 發展特殊組織或專責服務單位

(一) 水滴家族師長團

北醫「水滴家族師長團」成立至今五年，主要緣起是師長關懷學生就像小水滴，一點一滴灌育著學生，雖然看起來不起眼涓涓細流匯聚大海，小小影響卻可能大大改變學生。水滴成員主要是北醫教師及對輔導關懷學生有興趣的教職員工。成員必須定期接受助人技巧相關訓練，並且針對心理衛生初級預防層面，協助提供學生心理諮詢相關輔導。

(二) 生涯發展與就業服務組

本校自 91 學年度起，針對畢業生生涯規劃及就業服務設立「生涯發展與就



業服務組」，舉辦生涯規劃與提升競爭力講座、就業徵才博覽會、校外工作與工讀公告等，近期並配合政府多項就業方案，提供就業媒合機會。

(三)校友服務中心

為提供完善之校友服務，並強化校友互動網絡，設有校友中心專責校友服務事務，除申請成績單、校內資源使用資訊等一般事務外，並提供校友各項優惠措施，例如提供群英樓住宿折扣、圖書資源免費借用等；另於國內外舉辦校友聯誼活動、邀請校友返校演講、舉辦藥師繼續教育講座、健康嘉年華會、號召萬人護眼親山等活動，建構校友資料庫。另外自 2003 年起更設置傑出校友獎項，表揚在公共服務、學術成就、企業經營領域傑出表現或特殊貢獻之校友。

4.3.2 特殊族群的輔導

(一)弱勢學生

因應整體經濟環境演變，提供經濟弱勢學生即時協助，學務處生活輔導組成立單一服務窗口，經濟層面以辦理就學貸款、各項補助、工讀機會、資訊提供、轉介社福單位、舉辦提昇競爭力講座活動，讓學生安心就學。課業方面由導師持續注意學生學習情況，提供適時協助。心理層面將視情況轉由學輔中心輔導，提供全方位關懷照顧。

(二)僑生

從僑生入學前聯繫提供在台就學諮詢、入學後住宿及課業、生活輔導、至畢業離台前各項手續作業，提供單一窗口諮詢與服務，減少僑生因語言或文化造成的隔閡與不便。

(四)外籍生

設立國際學術交流中心，除了輔導外籍學生在台生活及課業外，並提供國際交流活動獎助審查、外國學生獎學金審理及發放、外國來台見習或研究學生諮詢及管理、國外留學獎學金訊息公告等國際相關事務服務。

(五)危機個案

透過校內輔導人員接案及心理衛鑑過後評估為危機個案，包含自殺(傷)傾向者、精神疾病者、情緒失控及具攻擊傾向者等危機類別，整合校內外相關資源，建立危機處理機制小組，成員包括：家人、系主任、導師、系教官、學務處同仁、義務師長、同儕輔導股長或義工，並與北醫附設醫院精神科建立醫療合作模式，共同研商個案輔導計畫並建立心理支持網絡，持續進行心理輔導及後續追蹤。必要時提供給『24 小時緊急諮商專線』作為求助學生的最後支持網絡！

4.3.3 多元的顧客滿意度評量

(一)內部顧客滿意度



以行政服務、教職員對行政之滿意度及教學面向實施滿意度調查，建立完善之獎優懲劣機制，以教學評量為例，針對評量結果不佳之教師進行面談追蹤或 CFD 進修研習輔導。藉由行政滿意度調查由相關單位提出具體可行方案，做為各單位參考及自我檢視的依據；並納入工作績效評估，對外廣集人才，對內整合資源以提昇服務效率與品質。

(二)外部顧客滿意度：

1. 畢業生

已完成 95、96 學年度畢業生問卷調查，也針對畢業一年之畢業生進行問卷調查。經分析問卷結果，以審視師資、課程、環境、圖書資源等服務項目滿意度。

表 3.4.6 97 學年度應屆畢業生問卷調查

時程：98 年 5 月至 10 月（仍進行中）	
學制	回收率
大學部	90.8%
碩士班	47.8%
博士班	100%

2. 雇主

透過與畢業生之雇主進行溝通與回饋的良性互動模式，激勵系所進行課程改善與革新，本校藉由校友座談、校友回娘家活動、問卷調查、電話訪問、系統平台填答、企業參訪、醫療機構醫教會、人力資源單位座談等各型活動之舉辦與企業雇主進行良性溝通，用以回饋至學校校務發展方向之制定及系所課程之革新。

4.3.4 提供暢通之溝通管道及申訴機制

(一)多元溝通管道：

為暢通學生與學校溝通管道，確保學生抱怨事件均能獲得妥善處置，本校設有網路之「北醫人意見箱」，每一件反映事項均有專人追蹤處理及回覆進度，並有公開意見陳述之討論區，不定期舉辦「與學務長有約」、與系主任座談、班級會議等座談會，各項重要會議均有學生代表參與，以廣納學生意見並建立多元溝通管道。

(二)申訴處理機制：

設有「性別平等教育委員會」、「學生申訴評議委員會」處理學生申訴事件，接獲學生申訴，依流程召集會議，展開調查作業，做出評議後並進行後續追蹤與輔導，以確保學生權益。

參考附件：1.臺北醫學大學學生輔導中心危機個案處理流程 2.臺北醫學大學校園性侵害或性騷擾及性別議題事件調查處置作業流程 3.臺北醫學大學學生申訴處理作業流程